

## Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi dan Benefits Offered Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada PT Taspen Persero Cabang Gorontalo

Nurain Putri Wahab<sup>1</sup>, Raflin Hinel<sup>2</sup>, Yulinda L. Ismail<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Gorontalo

nurainwahab12@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRACT

*This research aims to. Analyze and find out how the use of authentication applications and benefits offered affect customer satisfaction. The population consists of 63,569 active pensioners at PT Taspen Persero Gorontalo Branch from 2019-2023, and the sample is 100 pensioners obtained using a purposive sampling technique. The analysis is done using a quantitative method using multiple linear regression analysis. According to the result, it shows that (1) the authentication application variable partially contributed a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0.000 <0.05 and the value of table count, with the result of 2.727 > 1.660. (2) the Benefits Offered variable partially contributed a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0.008 <0.05 and the value of stable > count, with the result of 4.010 > 1,660. (3) it was simultaneously concluded that there was a positive and significant influence between the authentication application variable and the Benefits Offered variable on Customer Satisfaction with a significance level of 0.000 <0.05 and a value of Fiable Fcount, or 18.328 > 3.09. The R square determination coefficient was 0.574, which means that the influence contribution percentage of the authentication application and Benefits Offered affects customer satisfaction by 57.4%. In other words, the correlation level of the R square value was sufficient, and the other 42.6% came from other variables that were not examined.*

**Keywords :** Authentication Application, Benefits Offered, Customer Satisfaction.

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk. Menganalisis dan mengetahui penggunaan aplikasi otentikasi dan *benefits offered* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan populasi sebanyak 63.569 pensiun aktif di PT Taspen Persero Cabang Gorontalo dari tahun 2019-2023, dan teknik pengambilan sampel menggunakan purpose sampel sebanyak 100 orang pensiun dan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara parsial variabel Aplikasi otentikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu 2.727 > 1,660. (2) Secara parsial variabel *Benefeffits Offered* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi 0,008 < 0,05 dan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu 4.010 > 1,660. (3) Secara simultan disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Aplikasi otentikasi dan variabel *Benefeffits Offered* mempengaruhi Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai  $F_{tabel} > F_{hitung}$  yaitu 18.328 > 3,09. Koefisien determinasi R square sebesar 0,574 artinya persentase kontribusi pengaruh Aplikasi otentikasi dan *Benefeffits Offered* mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 57,4%. Yang dimana tingkat kolerasi hubungan nilai R square cukup dan sebesar 42,6 % berasal dari variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci :** Aplikasi Otentikasi, *Benefeffits Offered*, Kepuasan Nasabah.

## PENDAHULUAN

Informasi dan layanan yang kita terima adalah dalam bentuk digital dengan menggunakan bantuan *gadget* yang terkoneksi ke internet. Salah satu bentuk teknologi digital pada era ini yaitu sistem pembayaran otomatis atau pembayaran digital pada *financial technology*. Digital marketing menurut Coviello, Milley And Marcolin (2001: 26) merupakan pemakaian internet serta pemakaian teknologi interaktif lain buat membuat serta menghubungkan diskusi antara industri serta konsumen yang sudah teridentifikasi. Menurut perusahaan riset we are social perangkat yang digunakan untuk mengakses internet sebanyak 69% masyarakat Indonesia mengakses internet melalui smartphone. Smartphone ini dapat menjadi wadah dari Perusahaan dalam mencari keuntungan dan fitur-fitur tersedia di smartphone

Begitu pula dengan hal yang tidak asing lagi dengan berbagai sistem yang dikendalikan oleh *artificial intelligent*, yaitu produk buatan manusia yang menggunakan aplikasi untuk memudahkan dalam segala hal, salah satu hal yang berkembang pesat adalah pada aspek ekonomi yaitu pada sistem pembayaran digital, baik berupa ATM, *cashless*, *e-money*, ataupun *m-banking*.

Perusahaan seperti BUMN harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan jenis pelayanannya, proses teknologi dan transformasi aliran informasi yang secara instant secara tidak langsung memberikan dorongan bagi perusahaan untuk dapat berinovasi dan menciptakan produk yang bermutu tinggi. Teknologi sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dari penggunaan kemudahan teknologi tersebut suatu kepuasan bagi nasabah merupakan sebuah prioritas bagi perusahaan dalam melayani segala bentuk transaksi atau layanan.

PT Taspen sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial terdiri atas empat produk utama yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Di samping itu, ada banyak inovasi baru yang dikeluarkan oleh Taspen untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para peserta Taspen diantaranya adalah aplikasi Taspen Otentikasi

Dihadirkan salah satu inovasi baru yang dilakukan pihak taspen adalah otentikasi pensiunan yaitu setiap orang yang berhak menerima tunjangan melakukan otentikasi berbeda-beda. Aplikasi Otentikasi merupakan sebuah cara untuk otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke Bank atau Pos untuk mengambil uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan perangkat HP/*Smartphone* untuk otentikasi, pensiunan masih bisa datang langsung ke mitra bayar Bank atau Pos. Otentikasi berupa pembuktian diri melalui validasi identitas peserta dan penerima pensiun / tunjangan yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *user name* dan *password*, *smartcard*, *fingerprint*, *retina scan*, tanda tangan, dan lain-lain untuk memverifikasi identitas peserta atau penerima pensiun/tunjangan

PT. Taspen Persero Cabang Gorontalo memberikan pelayanan kepada pensiunan maupun calon penerima pensiunan berupa perekaman data enrolment, setelah proses enrollment dilakukan penerima pensiun selanjutnya dapat memanfaatkan inovasi dari PT Taspen untuk melakukan otentikasi dengan menggunakan smartphone.

**Tabel 1.1 Pensiunan di PT. Taspen (Persero) KC Gorontalo**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	11.874
2020	12.185
2021	12.756
2022	13.083
2023	13.671
Total	63.569

(Sumber : PT Taspen Persero Cabang Gorontalo 2023)

Berdasarkan data diatas,dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 ada sebanyak 11.874,tahun 2020 sebanyak 12.185, tahun 2021 sebanyak 12.756, tahun 2022 sebanyak 13.083 dan pada tahun 2023 ada sebanyak 13.671. Berupa data jumlah pensiunan negeri sipil sebagai mitra penerima manfaat dari perusahaan dimana lokasi yang dijadikan penelitian, yaitu PT Taspen Persero Cabang Gorontalo. Kesimpulan sementara dengan mendapatkan berbagai jenis informasi, pengguna dari aplikasi digitalisasi pembayaran ini adalah ASN dan pejabat tinggi negara yang sudah memasuki usia >60 tahun dan penerima pensiun dengan menggunakan aplikasi otentikasi tersebut.

Namun pada layanan kebijakan digitalisasi ini pada PT Taspen Persero Cabang Gorontalo masih belum efektif, karena banyak informasi dari para nasabah pengguna layanan ini masih ada kendala dan kesulitan karna belum melakukan enrollment seperti otentikasi wajah,suara dan sidiki jari kemudian koneksi internet yang tidak stabil,server sedang sibuk biasanya pada saat setiap awal bulan, kemungkinan karena banyak nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut. Untuk melihat akurasi pada penggunaan aplikasi ini pada transaksi pembayaran dana pensiun sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah. Tetapi ada juga yang sudah tidak mahir menggunakan aplikasi tersebut karena usia >60 tahun.

Aplikasi ini diperuntukkan bagi seluruh pensiunan dan akan lebih optimal digunakan oleh para pensiunan yang baru memasuki masa pensiunan karena manfaat yang ditawarkan (*benefits offered*) pada penggunaan aplikasi otentikasi memudahkan nasabah untuk mengambil uang pensiun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang bermanfaat dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya, sehingga manfaat produk yang diterima selama menggunakan aplikasi otentikasi tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada bank. menunjukkan bahwa *benefits offered* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Pemilihan Populasi dalam penelitian ini adalah Pensiun aktif yang ada di PT Taspen Persero Cabang Gorontalo dari tahun 2019 sampai dengan 2023 sebanyak 63.569 pensiun aktif.dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan Teknik pengambilan sampel purpose sampel

Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui observasi dan membagikan kuesioner survey yang disebarakan secara turun langsung yakni menggunakan Skala ordinal dengan skor 1- 5 yakni sebagai berikut : Sangat Tidak Setuju (1) Tidak Setuju (2), Kurang Setuju (3), Setuju (4) dan Sangat Setuju (5) (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah Analisis Linier Berganda menggunakan alat bantu software IBM SPSS 27.

## A. Uji Instrumen Data

### 1. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2015:43) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaannya mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2011) Reliabilitas ialah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruksi pertanyaan yang merupakan indikator suatu variabel lalu disusun dalam bentuk kuesioner. Apabila jawaban dari per item survey sudah konsisten maka data sudah dinyatakan reliabel atau handal.

## B. Uji Asumsi Klasik

Adapun uji Asumsi Klasik menurut (Ghozali, 2018) terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yakni :

1. Uji Normalitas dilakukan guna menganalisis variabel Independen dan dependen dalam model regresi sudah berdistribusi normal atau tidak.
2. Uji Multikolonieritas guna mengukur korelasi antar variabel independent yang ada.
3. Uji Heteroskedastisitas guna terjadi ketidaksamaan varian dari residual antar pengamatan atau tidak dalam suatu model.

## C. Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independent ( $X_1, X_2, X_3$ ) dengan variabel dependent ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah masing – masing variabel independent berhubungan positif atau variabel dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

## D. Uji Hipotesis

Uji Statistik T ialah menguji dari sudut pandang secara parsial pada sebuah hubungan variabel.

## E. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011) mengatakan bahwa koefisien determinasi berfungsi sebagai media pengukur atas kemampuan model menjelaskan variasi atau variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur apakah suatu data yang sudah diperoleh melalui instrumen penelitian yakni kuesioner penelitian itu menunjukkan valid atau tidak valid. Adapun acuan yang diambil untuk mengukur suatu data jika data tersebut valid dengan menggunakan analisis *person correlation*. Jika data Rhitung lebih besar dari Rtabel maka data tersebut dapat dikatakan valid, nilai dari Rtabel itu sendiri adalah **0,194** untuk yang peneliti memakai sampel responden sebanyak 100 responden.

**Tabel 1 Nilai Person Correlation Variabel X1**

Variabel X1 Aplikasi Otentikasi			
Item Pernyataan	r - Hitung	r - Tabel	Keterangan
<i>Berfokus pada teknologi itu sendiri</i>			
Pernyataan 1	0,611	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,482		<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,520		<b>Valid</b>
Pernyataan 4	0,414		<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,417		<b>Valid</b>
<i>Reputasi akan teknologi tersebut</i>			
Pernyataan 6	0,461	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 7	0,275		<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,469		<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,424		<b>Valid</b>
Pernyataan 10	0,474		<b>Valid</b>
<i>Persepsi pengguna pada teknologi tersebut</i>			
Pernyataan 11	0,525	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 12	0,482		<b>Valid</b>
Pernyataan 13	0,402		<b>Valid</b>
Pernyataan 14	0,435		<b>Valid</b>
Pernyataan 15	0,484		<b>Valid</b>

Sumber : Data kuesioner diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian dari SPSS untuk menguji validitas dari variabel Aplikasi Otentikasi bahwa semua pernyataan yang telah dijawab oleh responden melalui 15

pernyataan di variabel X1, semua menunjukkan nilai lebih besar dari **0,194** sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pernyataan yang ada di kuesioner itu adalah valid lebih besar dari nilai Rtabel.

**Tabel 2 Nilai Person Correlation Variabel X2**

<b>Variabel X2 Benefits Offered</b>			
<b>Item Pernyataan</b>	<b>r - Hitung</b>	<b>r - Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Kemudahan penggunaan</i></b>			
Pernyataan 1	0,541	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,451		<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,530		<b>Valid</b>
Pernyataan 4	0,416		<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,436		<b>Valid</b>
<b><i>Keamanan penggunaan</i></b>			
Pernyataan 6	0,366	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 7	0,408		<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,479		<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,492		<b>Valid</b>
Pernyataan 10	0,588		<b>Valid</b>
<b><i>Penghematan waktu</i></b>			
Pernyataan 11	0,406	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 12	0,482		<b>Valid</b>
Pernyataan 13	0,516		<b>Valid</b>
Pernyataan 14	0,486		<b>Valid</b>
Pernyataan 15	0,393		<b>Valid</b>

Sumber : Data kuesioner diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian dari SPSS untuk menguji validitas dari variabel *Benefits Offered* bahwa semua pernyataan yang telah dijawab oleh responden melalui 15 pernyataan di variabel X2, semua menunjukkan nilai lebih besar dari **0,194** sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pernyataan yang ada di kuesioner itu adalah valid lebih besar dari nilai Rtabel.

**Tabel 3 Nilai Person Correlation Variabel Y**

<b>Variabel Y Kepuasan Nasabah</b>			
<b>Item Pernyataan</b>	<b>r - Hitung</b>	<b>r - Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Tercapainya kepuasan dengan kinerja Bank</i></b>			
Pernyataan 1	0,657	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,553		<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,531		<b>Valid</b>

<b><i>Dapat memenuhi harapan nasabah</i></b>			
Pernyataan 4	0,423	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,561		<b>Valid</b>
Pernyataan 6	0,508		<b>Valid</b>
<b><i>Kepuasan nasabah atas pelayanan pelanggan (customer service)</i></b>			
Pernyataan 7	0,381	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,452		<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,430		<b>Valid</b>
<b><i>Pemahaman pelayanan pelanggan (customer service) atas keluhan Nasabah</i></b>			
Pernyataan 10	0,590	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 11	0,623		<b>Valid</b>
Pernyataan 12	0,672		<b>Valid</b>
<b><i>Jaminan pengetahuan dan kemampuan</i></b>			
Pernyataan 13	0,603	<b>0,194</b>	<b>Valid</b>
Pernyataan 14	0,548		<b>Valid</b>
Pernyataan 15	0,566		<b>Valid</b>

*Sumber : Data kuesioner diolah (2024)*

Berdasarkan hasil pengujian dari SPSS untuk menguji validitas dari variabel Kepuasan Nasabah bahwa semua pernyataan yang telah dijawab oleh responden melalui 15 pernyataan di variabel Y, semua menunjukkan nilai lebih besar dari **0,194** sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pernyataan yang ada di kuesioner itu adalah valid lebih besar dari nilai Rtabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk suatu kuesioner yang sudah reliabel dan sudah menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis Cronbach Alpha. Adapun kriteria penilaian itu dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0.6 jika nilainya dibawah 0.6 maka penilaian tersebut tidak reliabel. Untuk menghitung reliabilitas model yang menunjukkan adanya indikator-indikator yang mempunyai derajat kesesuaian yang baik dalam satu model satu dimensi. Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal indikator-indikator suatu konstruk yang menunjukkan derajat sejauh mana setiap indikator tersebut menunjukkan sebuah konstruk laten yang umum.

**Tabel 4 Nilai Cronbach's Alpha Aplikasi Otentikasi**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	15

*Sumber : Data kuesioner diolah (2024)*

Berdasarkan tabel diatas telah diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0.724 artinya lebih besar dari 0.6 maka dari itu instrumen penelitian variabel Aplikasi Otentikasi sudah reliabel.

**Tabel 5 Nilai Cronbach's Alpha Benefit Offered**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	15

*Sumber : Data kuesioner diolah (2024)*

Berdasarkan tabel diatas telah diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0.740 artinya lebih besar dari 0.6 maka dari itu instrument penelitian variabel *Benefits Offered* sudah reliabel.

**Tabel 6 Nilai Cronbach's Alpa Benefit Offered**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	15

*Sumber : Data kuesioner diolah (2024)*

Berdasarkan tabel diatas telah diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0.827 artinya lebih besar dari 0.6 maka dari itu instrumen penelitian variabel Kepuasan Nasabah sudah reliabel.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

**Tabel 6 Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.26844810
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.059
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber : Data diolah SPSS 22*

Berdasarkan hasil uji SPSS dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas sebesar 0.200 yang berada diatas 0.05 maka demikian data yang diolah menggunakan SPSS oleh peneliti yaitu berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

**Tabel 7 Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	33.407	6.126		5.453	.000		
Aplikasi Otentikasi	.220	.081	.254	2.727	.008	.863	1.159
Benefits Offered	.309	.077	.373	4.010	.000	.863	1.159

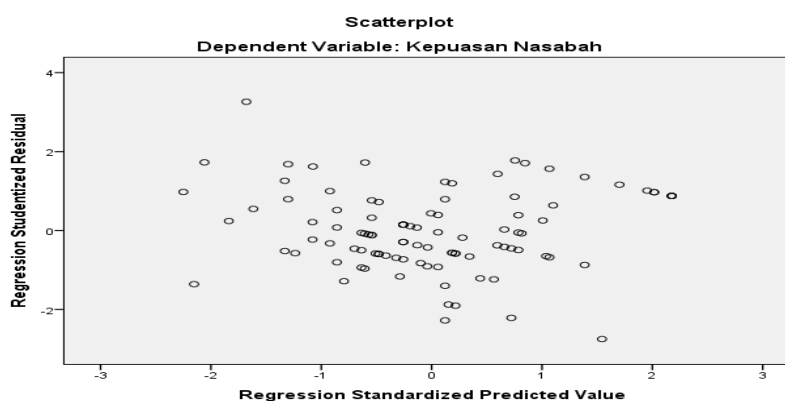
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data diolah SPSS 22*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* dari kedua variabel tersebut berada di atas 0.1 dan kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scaterrplot*, jika terdapat pola titik-titik tertentu yang teratur maka mengindikasikan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Data diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pengujian heteroskedastisitas menunjukkan pola titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang tertentu dan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### C. Hasil Uji Analisis Berganda

Tabel 8 Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	33.407	6.126	
	Aplikasi Otentikasi	.220	.081	.254
	Benefits Offered	.309	.077	.373

Sumber : Data diolah SPSS 22

Dari hasil perhitungan pada tabel diatas dapat disajikan dalam bentuk persamaan regresi standardized sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e.$$

$$Y = 33.407 + 0,220 + 0,309 + e.$$

Berdasarkan model persamaan diatas maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 33.407 artinya nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y). Aplikasi Otentikasi dan *Benefits Offered* dianggap konstan

2. Koefisien regresi variabel Aplikasi Otentikasi (X1) sebesar 0,220 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Aplikasi Otentikasi dengan Kepuasan Nasabah. Artinya setiap Aplikasi Otentikasi (X1) meningkat sebesar 100 persen maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 22 persen dan berlaku juga sebaliknya.
3. Koefisien regresi variabel *Benefits Offered* (X2) sebesar 0,309 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara *Benefits Offered* dengan Kepuasan Nasabah. Artinya setiap *Benefits Offered* (X2) meningkat sebesar 100 persen maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 30,9 persen dan berlaku juga sebaliknya.

## D. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian hipotesis 1 : Pengaruh Aplikasi Otentikasi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah(Y).

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2.727 dengan t tabel 1,660 dan nilai Sig. 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa value t hitung > value t tabel sebesar 1,660 dan nilai Sig 0.000 < 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya variabel Aplikasi Otentikasi (X1) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Pengujian hipotesis 2 : Pengaruh Benefits Offered (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 4.010 dengan t tabel 1,660 dengan nilai Sig. 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa value t hitung > value t tabel sebesar 1,660 dan nilai Sig 0.000 < 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang artinya variabel Benefits Offered (X2) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3. Pengujian hipotesis 3 : Pengaruh Aplikasi Otentikasi (X1), Benefits Offered (X2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji diperoleh F hitung sebesar 18.328 dan signifikannya 0,000. Karena nilai signifikannya kurang dari 0.05 (0.000 < 0.05), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa Aplikasi Otentikasi dan Benefits Offered Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen Persero Cabang Gorontalo.

## E. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.524 <sup>a</sup>	.574	.259	2.292	2.026

a. Predictors: (Constant), Benefits Offered , Aplikasi Otentikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinan  $R = 0,524$  yang menunjukkan tingkat hubungan antara Aplikasi Otentikasi dan *Benefits Offered* terhadap pengambilan Kepuasan Nasabah. Sedangkan  $R^2$  diperoleh sebesar 0,574 yang artinya pengaruh variabel independen yang terdiri dari Aplikasi Otentikasi dan *Benefits Offered* terhadap pengambilan Kepuasan Nasabah sebesar 0,574 atau 57,4%. Sedangkan sebesar 0,426 atau 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo. Aplikasi otentikasi adalah alat yang digunakan untuk memastikan identitas pengguna secara digital, yang membantu dalam melindungi data pribadi dan transaksi keuangan nasabah. Dengan adanya aplikasi otentikasi yang andal, nasabah merasa lebih aman saat mengakses layanan, mengurangi kekhawatiran terhadap risiko penipuan atau pencurian identitas. Rozali(2021),

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Setiawan (2021), Rozali(2021), yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keberhasilan aplikasi otentikasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah sangat bergantung pada kemudahan penggunaan dan keandalan aplikasi tersebut. Jika aplikasi sering mengalami masalah teknis atau terlalu rumit digunakan, hal ini justru bisa menyebabkan ketidakpuasan.

Dengan adanya aplikasi otentikasi, nasabah dapat merasa lebih aman dan percaya bahwa informasi dan dana mereka terlindungi. Hal ini sangat penting, karena kepercayaan adalah elemen kunci dalam hubungan antara perusahaan jasa keuangan dan nasabahnya(Ramadhani, 2022). Ketika nasabah merasa aman, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, aplikasi otentikasi yang efisien dan mudah digunakan juga dapat meningkatkan kenyamanan nasabah. Jika proses otentikasi cepat dan tidak rumit, nasabah tidak akan merasa terganggu atau frustrasi ketika mengakses layanan PT Taspen.

### Pengaruh *Benefit Offered* terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa *benefit offered* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo. Ketika PT Taspen menawarkan manfaat yang komprehensif dan relevan dengan kebutuhan nasabah, hal ini dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Sebagai contoh, jika PT Taspen menyediakan berbagai program yang mencakup asuransi kesehatan, jaminan hari tua, serta program kesejahteraan lainnya, nasabah akan merasa lebih terlindungi dan dihargai.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh variabel *Benefits Offered* ( $X_2$ ) sebesar 0,309 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara *Benefits Offered* dengan Kepuasan Nasabah. Artinya setiap *Benefits Offered* ( $X_2$ ) meningkat sebesar 100% maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 30,9% dan berlaku juga sebaliknya. Indikator yang paling dominan pada variabel *benefits offered* adalah “penghematan waktu” yang

menunjukkan bahwa layanan yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga keuangan dapat membantu nasabah menghemat waktu dalam berbagai aspek, seperti proses transaksi, akses informasi, dan penyelesaian masalah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiana et al.(2019), yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh *benefit offered*. Penawaran manfaat atau "*benefit offered*" dari PT Taspen memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Manfaat ini mencakup berbagai program dan layanan yang dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah, baik secara finansial maupun non-finansial(Tiana et al., 2019).

PT. Taspen, sebagai penyedia layanan pensiun dan jaminan hari tua, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa para nasabahnya menerima manfaat yang tidak hanya sesuai dengan hak mereka tetapi juga relevan dengan kebutuhan hidup mereka di masa pensiun. Keunikan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang spesifik dalam mengevaluasi manfaat yang ditawarkan oleh PT. Taspen.

Dengan demikian, manfaat yang ditawarkan oleh PT Taspen tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan finansial, tetapi juga sebagai faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

## **Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi dan Benefits Offered Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi dan *benefit offered* secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo.Artinya, dengan aplikasi otentikasi yang aman, nasabah bisa dengan mudah mengakses dan mengklaim manfaat yang ditawarkan oleh PT Taspen.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien determinan  $R = 0,524$  yang menunjukkan tingkat hubungan antara Aplikasi Otentikasi dan *Benefits Offered* terhadap pengambilan Kepuasan Nasabah. Sedangkan  $R$  square ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,574 yang artinya pengaruh variabel independen yang terdiri dari Aplikasi Otentikasi dan *Benefits Offered* terhadap pengambilan Kepuasan Nasabah sebesar 0,574 atau 57,4%. Sedangkan sebesar 0,426 atau 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Indikator yang paling dominan pada variabel kepuasan nasabah ialah "tercapainya kepuasan dengan kinerja Bank" yang menunjukkan bahwa kinerja bank merupakan faktor utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Kinerja bank mencakup berbagai aspek seperti kecepatan dan ketepatan layanan, kualitas produk perbankan yang ditawarkan, dan kemampuan bank dalam memberikan solusi finansial yang tepat. Ketika bank mampu memberikan layanan yang efisien dan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, hal ini akan menciptakan rasa puas dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi PT Taspen karena memiliki dampak yang besar terhadap citra dan reputasi perusahaan. Dengan memberikan pengalaman pengguna yang baik melalui aplikasi otentikasi yang aman dan efisien serta penawaran manfaat tambahan yang menarik, PT Taspen dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabahnya, meningkatkan retensi nasabah, dan bahkan menarik pelanggan

baru. Seiring waktu, hal ini akan berkontribusi secara positif terhadap pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan (Herlina & Ainun, 2023). Oleh karena itu, investasi dalam teknologi dan penawaran manfaat tambahan bagi nasabah merupakan langkah yang sangat strategis bagi PT Taspen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah serta mempertahankan posisinya di pasar yang semakin kompetitif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan peneliti serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo. Artinya, dengan adanya aplikasi otentikasi yang andal, nasabah merasa lebih aman saat mengakses layanan, mengurangi kekhawatiran terhadap risiko penipuan atau pencurian identitas.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa *benefit offered* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo. Artinya, dengan menyediakan manfaat yang komprehensif dan layanan yang berkualitas, PT Taspen dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan positif dengan nasabahnya, yang pada akhirnya nasabah merasa puas serta akan mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi dan *benefit offered* secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Taspen Gorontalo. Artinya, dengan aplikasi otentikasi yang aman, nasabah bisa dengan mudah mengakses dan mengklaim manfaat yang ditawarkan oleh PT Taspen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Coviello, N., Milley, R. and Marcolin, B. (2001). Understanding IT-enabled interactivity in contemporary marketing. *Journal of Interactive Marketing*, (Vol.15 No. 4, pp. 18-33).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Jakarta: Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlina, Besse, and Andi Asri Ainun. 2023. "Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang" 3: 10514-26.
- Ramadhani, C. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rozali, M. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1-23
- Setiawan, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Taspen terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689-1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dSPACE>.

# Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 4 (2024) 1735 – 233 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v3i4.537

[uc.ac.id/handle/123456789/1288](https://uc.ac.id/handle/123456789/1288).

Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D

Sugiyono.(2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati, Dan Kombinasi (Mixed Methods).

Bandung: Alfabeta.

Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 351.

<https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>